

2020年1月16日

## 自開設「訪日遊客消費者熱線」1年的總結 -訪日遊客諮詢的65%都是中文-

國民生活中心於2018年12月開設了“訪日遊客消費者熱線”（以下簡稱“訪日窗口”），是當訪日外國遊客在日本滯留期間發生消費者糾紛的時候可以進行諮詢的電話諮詢窗口。本窗口利用三方通話口譯服務，受理英語、中文、韓語、泰語、越南語以及日語共計6國語言的諮詢。

此次，迎來了窗口開設1周年，在對至今為止接到的諮詢進行匯總的同時，也向今後來訪日本的外國遊客提供信息。

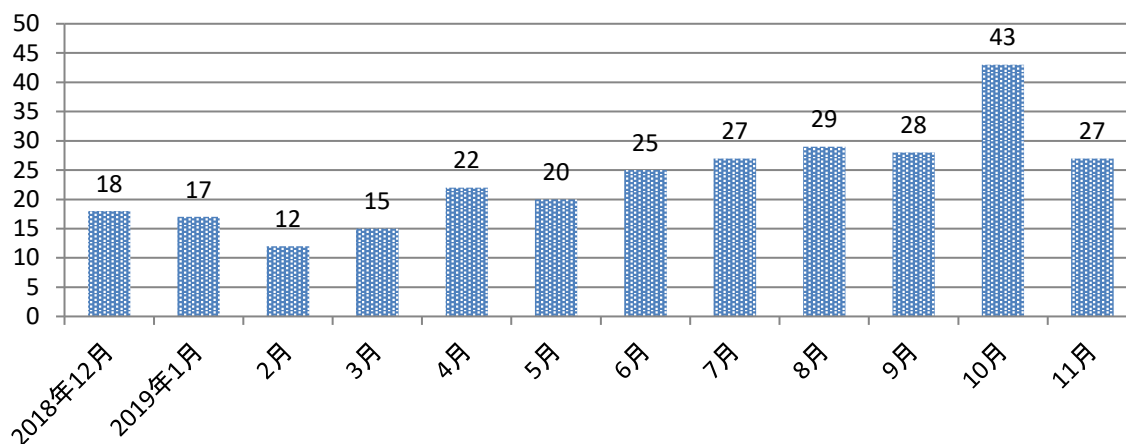
### 1・PIO-NET<sup>1</sup>的諮詢概要

#### (1) 諮詢件數

從訪日窗口開設日的2018年12月3日開始算起，到2019年11月末為止的12個月之間，受理的諮詢件數為283件<sup>2</sup>。

從各個月份的件數來看，件數呈逐漸增加的趨勢，進入2019年以後每個月都有20件以上的諮詢。特別是2019年10月正值橄欖球世界杯舉辦期間，訪日遊客的增加也是件數攀升的主要原因之一。（圖1）

圖1 各個月份的諮詢受理件數



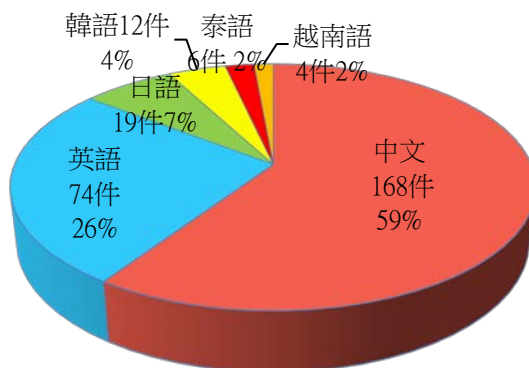
<sup>1</sup> PIO-NET（全國消費生活信息網絡系統）是指，通過在線網絡將國民生活中心與全國的消費生活中心等連結起來，積累消費生活相關諮詢信息的數據庫。

<sup>2</sup> 2019年11月30日為止登錄的部分。包含“諮詢”。

## (2) 各個語言的諮詢件數

訪日窗口接到的諮詢按照各個口譯語言來看，其中的168件(59%)為中文諮詢，其次為英語74件(26%)，這兩種語言約占全體的85%。也有通過日語進行諮詢的，但這當中除了諮詢的當事人會說日語的情況以外，還包括當事人的朋友(日本人)致電的情況。(圖2)

圖 2 各個語言的件數與比率 (n=283)



## (3) 諮詢者的屬性

訪日窗口雖然在原則上是以訪日遊客為對象,但也有來自在日外國人及非在日外國人的諮詢,全體的283件中,來自訪日遊客的諮詢為195件(69%),在日外國人的諮詢為74件(26%),非在日外國人的諮詢為14件(5%)。當接到來自訪日遊客以外的諮詢時,本窗口會在聽取諮詢內容的基礎之上,介紹適當的諮詢窗口。

## 2. 來自訪日遊客的諮詢概要

### (1) 各個諮詢時期的件數

來自訪日遊客的諮詢(195件,以下同樣)中,在訪日前、中、後的哪個階段進行了諮詢,從各個時期的諮詢件數來看,訪日中有118件(60%),是最多的,但是訪日後也有70件(36%),其中有訪日期間中沒有解決的糾紛及訪日後才發現糾紛問題的相關諮詢。訪日前的諮詢也占4%,可以看到一些糾紛問題是關於在住宿預約網站上取消預約酒店時所產生的取消費用等。(圖3)

圖 3 各個諮詢時期的件數和比率(n=195)

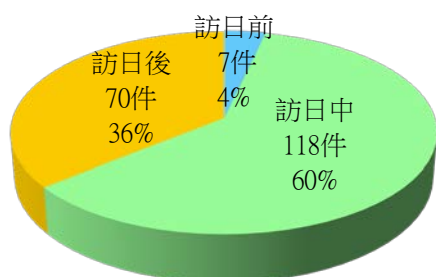
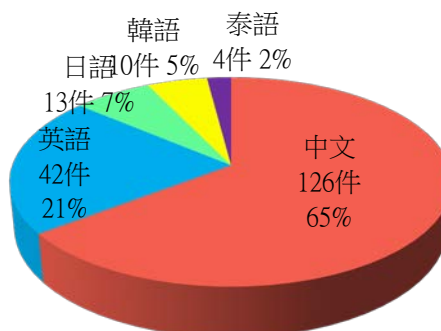


圖 4 各個語言的件數和比率(n=195)



## (2) 各個語言的件數

從訪日遊客也能看出，中文諮詢的數量最多，其次是英語，但與訪日窗口諮詢的整體相比，中文諮詢的比率還是略多一些。(圖4)

## (3) 各個居住國・地區的件數

訪日窗口會以自願回答的形式確認諮詢者的居住國家和地區。從詳情來看，中國最多，為93件，其次是臺灣和韓國。在英語圈中，澳大利亞的諮詢最多，有11件。另外，訪日窗口也接到了來自以5國對應語言以外的語種為母語的國家及地區的諮詢，而其中大部分最終都以英語進行諮詢。(表1)

表1 各個居住國・地區的件數(n=195)

居住國	件數	居住國	件數
中國	93	加拿大	6
台灣	27	泰國	6
韓國	13	菲律賓	2
澳大利亞	11	比利時	2
香港	11	英國	2
美國	7	其他(*)	7
新加坡	6	不明	2

\*：以色列、印度、荷蘭、德國、新西蘭(紐西蘭)、法國、馬來西亞各1件

## (4) 各個商品・行業等的件數

按照商品・行業等分類來看“住宿設施”的諮詢最多，為49件，是關於酒店・旅館・民宿等的糾紛(住宿相關)。其次是“外出就餐・外賣送餐”，為24件，可以看到菜單顯示、賬單金額等方面的問題(外出就餐相關)。此外，還有關於質量、退貨、退款等與購物有關的糾紛問題，如“保健食品”、“化妝品”、“包”、“鐘錶”等諮詢(購物相關)。“出租・租賃・借貸”主要是關於租車方面的諮詢。另外，關於旅行中的移動，也有很多包含鐵路、巴士、航空等在內的“旅客運輸服務”方面的諮詢(移動方式相關)。

此外，在“醫療”中可以看到關於在日本接受的美容醫療手術效果的投訴，而在“旅行代理行業”中可以看到對於參加觀光旅遊團的導遊的投訴。(表2)

## (5) 各個語言的商品・行業等分類件數

從各個語言中按照商品・行業等分類的諮詢件數來看，“住宿設施”、“外出就餐・外賣送餐”等，各個不同的國家和地區，並沒有太大的差異。

另一方面，從“保健食品”、“化妝品”、“包”、“鐘錶”等購物相關的件數來看，大部分都是中文諮詢，由此可見購物相關的諮詢主要是漢語圈的訪日遊客容易發生糾紛。

表 2 各個商品・行業等的件數（前 10 位）(n=195)

	商品・行業等	件數
1	住宿設施	49
2	外出就餐・外賣送餐	24
3	保健食品	16
4	出租・租賃・借貸	10
	醫療	10
6	化妝品	9
7	旅行代理行業	8
8	包	7
	鐘錶	7
10	旅客運輸服務	6

\*：□：購物相關。

表 3 各個語言的商品・行業等件數(n=195)

	住宿設施	在外就餐・外賣送餐	保健食品	出租・租賃・借貸	醫療	化妝品	旅行代理行業	包	鐘錶	旅客運輸服務
英語	14	8	0	3	1	0	2	0	1	3
中文	26	13	16	7	6	8	4	6	6	1
韓語	3	2	0	0	2	0	1	0	0	1
泰語	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1
越南語	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
日語	4	1	0	0	1	1	1	1	0	0

\*：□：購物相關。

### 3・主要的諮詢事例

來自訪日遊客的諮詢是以關於旅行中的消費者糾紛為中心，主要有“住宿相關”“外出就餐相關”“購物相關”“移動方式相關”這4個方面成為訪日遊客的典型諮詢內容。

#### (1) 住宿相關

##### 【事例1】因為網上的評價很高才預約的，但是實際上卻很髒，無法住人的狀態

一間在住宿預約網站評價較高的公寓型旅館(簡易宿舍)，我們家族6人預約了7晚的住宿。但是，一進房間，菸和廁所的味道就很重，沙發也是破的，插座也有問題。我們一方面馬上向預約網站申訴，另一方面與業主取得了聯繫，對方說給降價，還是想讓我們住宿。但是，與預約網站上登載的房間差距太大，那種髒亂和臭味並不是可以住人的狀態。結果我們一晚都沒有住，而是找了別的旅館，因為完全沒住所以想讓業主把住宿費退還給我。 (2019年10月受理 泰語)

### 【事例2】去了預約的民宿但業主不在無法住宿不得已露宿街頭了

因為是5人的集體旅行，就在住宿預約網站上預約了民宿。約定從17點到20點之間辦理入住手續，因為飛機晚點所以20點之後才到達名宿。我們已經事先給業主發郵件通知要遲到，但只遲到了30分鐘，卻因業主不在，沒能拿到鑰匙，也聯繫不上他。聯繫了預約網站，結果被告知只能在第二天的同一時間段去，無奈之下，當晚只好露宿街頭。（2019年7月受理 英語）

## (2) 外出就餐相關

### 【事例3】在餐廳被要求支付意想不到的高額招待小菜固定費用

兩個人在餐廳吃完飯後正要結賬，點的菜和飲料共計2500日元，卻被要求支付4,300日元。我覺得很可疑，就向店長確認了一下，說是招待小菜固定費用。雖然知道有關於招待小菜固定費用的知識，但是點餐的時候什麼都沒有說明，菜單上也沒有記載。即使覺得很貴，但也不想旅途中破壞心情，所以付了錢就離開了。但是與飲食費用相比招待小菜的固定費用過高，而且在沒有說明的情況下，單方面要求支付，實在令人難以接受。（2019年9月受理 日語（居住國為韓國））

### 【事例4】在居酒屋點了4人份的鍋料理卻被要求支付8人份的費用

昨晚10個人一起去了居酒屋，點了550日元的鍋。在點餐前，為了確認“可以2人一起吃一個鍋嗎”，詢問了樓層服務員，但由於語言問題而無法溝通。這時裡面過來了一位會說中文的店員，對我說“可以”，於是我點了4個鍋，心想合計金額也就2000多日元。這是1人份為550日元，2個人以上可以點餐的鍋料理，實際賬單金額是8人份4,400日元。我們在點餐前就用中文向店員確認過，卻被要求支付8人份的金額，讓人無法接受。另外，這家店的外語菜單好像也比日語菜單上顯示的價格更高。（2019年5月受理 中文）

### 【事例5】在鬧市的酒吧喝了酒以後，卻被要求支付巨額金額

為了觀看橄欖球世界杯而訪日，去了剛認識的女性介紹的酒吧。出店的時候想刷卡，但是被告知卡出現故障，所以用現金支付了。但是，收到了信用卡公司約200萬日元的帳單。（2019年10月受理 英語）

## (3) 購物相關

### 【事例6】因為找到了更便宜的店鋪想要退掉高檔手錶但被拒絕了

在免稅店買了高檔手錶，但是在別家店發現同樣的商品賣得更便宜，所以第二天去店裡要求退貨，但是卻被告知不能因自身原因退貨。

（2019年1月受理 中文）

### 【事例7】在跟團體旅遊去的免稅店裡得到了導遊的虛假說明

在團體旅遊的大巴士上，導遊說“日本人都在用”、“在日本的任何地方購買價格都一樣”，隨後我在免稅店買了營養品、美顏器、面膜等價值約14萬日元的商品。後來發現，大部分購買的商品在其他商店都賣得比這家免稅店便宜得多，這些幾乎都是不面向日本人出售而是面向訪日遊客的商品。我跟導遊說想退貨，可是他說不能，我該怎麼辦？（2019年6月受理 中文）

### 【事例8】因為認為購買的品牌化妝品是仿冒品所以想退貨，但是沒有被接受處理

偶然在繁華的街道上路過一家商店，購買了4件日本著名品牌的化妝品，但其中2件與該品牌主頁上刊登的仿冒品例相似。雖然剩下的化妝品也沒有確切的證據，但感覺是假貨，所以再次來到店裡，要求全部退貨，但是被告知不能退貨。

(2019年10月受理 中文)

#### (4) 移動方式相關

### 【事例9】明明加入了租車保險，卻被告知不適用。

使用完在網上預約的租車去還車時，被告知車身有劃痕，要求支付3萬日元的修理費。雖然向對方提出使用簽約時加入的保險，但對方表示，在發現劃痕時，沒有及時聯繫保險公司和警方，因此不能適用該保險。關於那樣的保險適用規則，雖然在網上有寫明，但是沒有當面說明，合同也是日語所以無法理解。不想支付。

(2019年6月受理 中文)

#### (5) 其他

### 【事例10】我在美容診所接受了粉刺疤痕治療，過了一個月疤痕還是沒好

為了治療粉刺，在日本的美容治療診所接受了粉刺治療的手術，但是臉上留下了傷痕。雖然醫生說過一個月左右就會恢復，但是額頭上凹陷的傷痕卻沒有恢復。我和翻譯人員用郵件向診所提出了申請，但是醫生讓我再等一個月。如果再等待1個月仍不見好轉的話，問我願不願意再治療。額頭上留有凹陷的傷痕，難道不是醫療事故嗎？我無法接受診所沒有誠意的態度。

(2019年9月受理 中文)

#### 4. 致今後去日本旅行的各位

##### (1) 住宿相關

仔細查看預約網站的顯示，也要查看官方網站和用戶評論。

### 【從住宿預約網站的預約】

住宿預約網站的顯示和實際的內容不一樣等，很多的諮詢都是因為住宿預約網站的顯示的原因而引起了糾紛。在網上預約住宿設施的情況下，注意事項等詳細的顯示，點擊幾次後才顯示的部分也要仔細查看，請確認好合同的內容和規章後再進行預約。另外，實際上因為預約網站的顯示問題而發生糾紛的時候，為了能夠申明顯示有問題，保留預約畫面的截圖也是很重要的。如果收到了預約受理成功等的通知，請仔細確認其內容。

另外，也有關於取消費用的諮詢。取消的條件根據住宿預約網站或住宿條件而異，所以在確定預約前要仔細確認好取消政策。

### 【招待所（簡易住宿設施）】

也有多數是以為預約了酒店但實際是招待所，實際到了以後發現是非常古老的建築，沒有通常酒店裡有的洗滌用品，面積小到無法入住，或是擔心安全面的諮詢。招待所(簡易住宿設施)與酒店不同，有可能無法享受到普通酒店所期待的服務。利用住宿預約網站預約住宿設施的時候，盡可能在多個住宿預約網站上搜索，同時也要在查看該住宿設施的官方網站和利用者的評價之後再選擇。

另外，不能僅以預約的招待所比想象的還要髒等理由單方面取消預約。那種情況下，首先要向旅

館的主人提出投訴，如果在那不能解決的話，就去住宿預約網站進行諮詢。

## 【民宿】

關於民宿，也有很多太髒或太臭根本不能住宿，冬天沒有暖氣等的關於“品質”的諮詢。使用預約網站的時候，也要多看點網評和評論來確認信息。另外，也有因為沒能和業主取得聯繫，沒能拿到鑰匙而無法入住的情況。如果發生糾紛的時候因為無法和業主取得聯繫而無法解決糾紛的話，也可以聯繫預約網站。事先和業主聯繫，確認好聯絡方式也是很重要的。

### (2) 外出就餐相關

①在餐廳如有不明白的地方，請向工作人員仔細確認。

#### 【招待小菜】

在日本，到達居酒屋等地，在點餐之前會有小菜上桌。這個被稱為“招待小菜”，在結帳的時候會被要求支付費用。可以認為是座席費，不過，除了“招待小菜”費用外還被要求支付“座席費”的情況，或者對金額等有疑問等的情況下，在支付前要向工作人員確認清楚。

#### 【鍋料理和烤肉等的點餐】

鍋料理、烤肉等幾人一起吃一道菜形式的料理,以及,套餐料理的時候,即使菜單中顯示為“1人份〇日元”,也有可能是不滿2人份或以上份數就不能點菜的規定。這樣的注意事項大多情況字寫得很小,所以要仔細確認菜單上的標示,如有不明之處要詢問工作人員。另外,關於這些菜,菜單上有時會顯示照片,但不一定都是一人份,這點也要好好確認。

②不要跟拉客的人隨行

#### 【敲詐酒吧】

有很多人諮詢說,在進入位於繁華街道的酒吧用信用卡支付了以後,日後的賬單金額異常高的情況。這些手法大部分都是通過拉客或當時認識的人介紹的,挽回損失金額是非常困難的。不要因為認為日本很安全,就進入在繁華街道拉客或陌生人介紹的店鋪。

### (3) 購物相關

①要清楚僅根據自身情況是不能退貨的

#### 【商品的退貨・退款】

在日本,對於在商店購買的商品,除了商品有瑕疵,或銷售時有虛假的說明等買賣合同有問題的情況之外,“因為其他店比較便宜”“和想像的東西不一樣”等自身原因而想退貨・退款的話,原則上是不可以的。因此,在商店購買商品時,購買前要確認商品的質量和價格,如果有疑問或不明白的地方,要詢問店鋪的工作人員。

②有想購買的商品的時候,最好事先調查一下價格。

#### 【免稅店】

有的糾紛是經導遊介紹“在日本無論在哪個店買都是一樣的價格”等,然後被帶到免稅店,之後

投訴說那個說明是虛假的。在日本，即使是同樣的商品，不同店鋪的價格也會有所不同，所以在購買前最好先到其他店或網上進行調查比較價格比較好。

### 【日本製的化妝品，名牌】

有很多是買了日本產的化妝品但懷疑是假貨，在二手商店等買的名牌包是否是真貨的諮詢。有些製造商不會在正規店以外的地方銷售。能夠判定商品真偽的只有製造商，但通常都不接受真偽鑒定的請求，因此實際上判斷真偽不是件很容易的事情。在值得信賴的銷售店購買商品前，仔細檢查商品是很重要的。

#### (4) 移動方式相關

租車的時候，事先要仔細閱讀合同，不明白的時候要向租車公司確認。

### 【租車】

關於租車，有很多都是關於租車時加入的保險・補償適用範圍的諮詢。關於適用保險・補償的條件，是由各租車公司的規章制度而決定的。例如，“發生事故的時候，要當場與警方和租車公司聯繫”等，如果不遵守的話保險・補償就不適用，會被要求賠償實際費用。關於保險・補償的適用條件等，在簽訂租車合同的時候通常都會有說明。關於這一點，如果租車公司沒有說明，或者有不明白的地方，請和租車公司確認。另外，也有關於取消費用的糾紛。租車的時候要認真閱讀合同、租賃條款和使用指南。

#### 5・「訪日遊客消費者熱線」的介紹

在日本旅行期間遇到消費者糾紛的時候，請向電話諮詢窗口「訪日遊客消費者熱線」諮詢。

另外，如發現因消費者糾紛而困擾的外國遊客的時候，請介紹這個窗口！

受理時間：工作日10 點到16 點（年末年初除外）

應對語言：英語、中文、韓語、泰語、越南語、日語

<http://www.kokusen.go.jp/tourists/index.html>

